

# پیام گستر

## فهرست مطالب

2	کنسول مدیریت ارتباط با مشتری .....
3	مدیریت فروش .....
4	مدیریت خرید .....
5	مدیریت دریافت و پرداخت .....
5	مدیریت لیست قیمت ها .....
6	مدیریت فرصت ها .....
7	پیام کوتاه .....
8	ارسال ایمیل هوشمند .....
9	ماژول ارتباط با مرکز تماس .....
10	مدیریت کمپین های تبلیغاتی .....
10	ماژول پیام گستر پرداخت .....
11	مدیریت انبارداری نرم افزار CRM پیام گستر .....
12	ماژول فرم ساز نرم افزار پیام گستر .....
13	ماژول مدیریت چرخه های کاری نرم افزار پیام گستر .....
14	ماژول مدیریت قراردادها در نرم افزار پیام گستر .....
15	ماژول مدیریت درخواست های مشتری پیام گستر .....
16	ماژول ضبط مکالمات نرم افزار پیام گستر .....
16	امتیاز دهی و کلاس بندی مشتریان نرم افزار پیام گستر .....
17	یکپارچه سازی با سیستم های مالی .....
17	ماژول باشگاه مشتریان نرم افزار CRM پیام گستر .....
18	اپلیکیشن اندروید نرم افزار پیام گستر .....
18	ماژول چند زبانه .....
18	ماژول رویداد تماس نرم افزار CRM پیام گستر .....
19	داشبورد مرکز تماس نرم افزار CRM پیام گستر .....
19	ماژول فروشگاه آنلاین نرم افزار CRM پیام گستر .....
20	ماژول حکم سازمانی نرم افزار CRM پیام گستر .....
20	ماژول گزارش ساز پیشرفته .....

## کنسول مدیریت ارتباط با مشتری

یکی از راهکارهای بهره‌گیری از نرم‌افزارهای بزرگ در سازمان‌ها، استفاده از نرم‌افزار در فضای ابری می‌باشد که از طریق یک مرورگر در هر زمان و هر مکان می‌توان از نرم‌افزار استفاده نمود. نسخه ابری نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر، با کلیه مرورگرها سازگار است و بدون نیاز به زیرساخت سخت‌افزاری بصورت کاملاً واکنش‌گرا (Responsive) بر روی تمام دستگاه‌ها، قابل استفاده می‌باشد.

## مدیریت سوابق مشتریان و مخاطبان ناشناس

از مهمترین ویژگی‌های نرم‌افزار CRM پیام گستر ایجاد دسترسی سریع و آسان به اطلاعات مخاطبین جهت پاسخگویی مناسب‌تر می‌باشد. بر این اساس علاوه بر ثبت سوابق هر مشتری در پروفایل مربوطه، امکان ثبت ارتباطات از دست رفته هر یک از رسانه‌ها را فراهم می‌نماید.

## مدیریت وظایف، پیگیری و یادآوری‌ها

ارجاع وظایف به افراد سازمان و پیگیری آن‌ها، امکان مدیریت سیستماتیک وظایف و درخواست‌ها را بصورت کاربردی و عملیاتی پوشش می‌دهد و ایجاد پیگیری و یادآوری‌های مقتضی را فراهم می‌نماید.

## مدیریت صندوق‌های پست الکترونیک

سهولت دسترسی کاربران به ایمیل‌های سازمانی جهت ارسال یا دریافت ایمیل‌های مورد نیاز، تجمیع کامل سوابق ارتباطی مخاطبان و نظارت بر آن‌ها را میسر می‌سازد.

## شخصی‌سازی

با توجه به ماهیت نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتریان در انعکاس روابط سازمان و مخاطبان، بومی‌سازی و ثبت ارتباطات اختصاصی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. با استفاده از شخصی‌سازی در نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر، ثبت، پردازش و گزارش‌گیری از اطلاعات اختصاصی مخاطبان را، از طریق ایجاد انواع فیلدهای اطلاعاتی میسر می‌سازد.

## شبکه اجتماعی درون سازمانی

امکان تعامل ساده و اثربخش بین پرسنل از طریق نظردهی بر روی پروفایل مشتریان و آیتم‌های کاری وجود دارد.

## ویژگی‌های کنسول مدیریت ارتباط با مشتری نسخه ابری

قابلیت یکپارچه‌سازی در دستیابی به سوابق مشتری  
قابلیت الصاق فایل و افزودن انواع فیلد دلخواه (شخصی‌سازی)  
قابلیت ایجاد انواع وظایف مرتبط با روند اجرای پروژه‌های کاری، مرتبط با هر مشتری، با قابلیت ارجاع به کاربران سیستم

قابلیت ایجاد پیگیری و یادآوری در کلیه قسمت های سیستم نظیر تماس، قرار ملاقات، فاکتور، دریافت و قابلیت افزودن انواع فیلد دلخواه (لیست، تاریخ، چک باکس، فایل، متن و ...) به آیتم های CRM  
ثبت مراجعات و بازدیدهای حضوری در قالب قرار ملاقات  
قابلیت ایجاد زمان پیگیری برای رسیدگی و پیشبرد کار  
قابلیت ایجاد متن سفارشی با استفاده از فیلدهای موجود در نرم افزار به عنوان پارامتر هوشمند  
قابلیت انتخاب متن از روی قالب های پیش فرض  
قابلیت اتصال به کمپین های تعریف شده.

## مدیریت فروش

بخشی که به مدیریت عملیات فروش در شرکت ها می پردازد دارای امکانات منحصر به فردی است. قابلیت ثبت فاکتور و پیش فاکتور برای مشتریان در مدل های مختلف از مهمترین ویژگی های آن است. این اسناد پس از صدور برای مشتریان از همین کانال ارسال شده و امکان تایید یا رد آنها وجود خواهد داشت، همچنین امضای دیجیتال به عنوان مهر تایید آنها می تواند فعال باشد. به منظور از دست نرفتن زمان و تمرکز، امکان ثبت یادآوری برای هر کدام از این اسناد وجود دارد تا در زمان مقتضی آن، مراحل دریافت یا پرداخت مالی و یا ارسال درخواست ها و اسناد مربوطه به تعویق نیفتند. تعریف محصولات در سیستم پیام گستر نیز در قالب مدیریت محصولات که زیرمجموعه ای از بخش مدیریت فروش است امکانپذیر می باشد تا با دسته بندی آنها و تخصیص تعداد موجودی و قیمت های متناظر، مدیریت کاملی در قالب یک سیستم یکپارچه با سایر بخش های سازمان صورت گیرد. بدین ترتیب امور تکراری حذف شده و راندمان کلی سیستم افزایش می یابد.

در راستای ثبت بهینه عملیات فروش، مدیریت زمان و هزینه در پردازش درخواست ها و اعمال سیاست های کنترلی، بهره گیری از یک سیستم جامع الزامی است. بنابراین مدیریت فروش پیام گستر، علاوه بر مکانیزه نمودن عملیات فروش، دسترسی به اطلاعات و سوابق یکپارچه مالی مرتبط با هر مخاطب را تسهیل نموده و با تبادل اطلاعات با انبارها، بستری جهت تصمیم سازی، برنامه ریزی و در نهایت توسعه فروش ایجاد می نماید. همچنین طراحی انواع فاکتور رسمی، پیش فاکتور فروش را با مشخصات و فرمول محاسباتی متناسب تسهیل می نماید.

## ویژگی ها

قابلیت صدور پیش فاکتور و فاکتور  
قابلیت تعریف محصول  
قابلیت تعریف انبار بر اساس تعداد  
قابلیت تعریف هزینه خرید محصول، فروش محصول و پورسانت  
قابلیت گروه بندی محصول بصورت درختی و بدون محدودیت در تعداد سطح  
قابلیت نمایش موجودی انبار در فاکتور و پیش فاکتور و کسر خودکار موجودی انبار با تایید فاکتور  
قابلیت تخصیص خودکار شماره یکتا برای هر پیش فاکتور / فاکتور  
قابلیت تعریف شماره دلخواه برای شروع شماره گذاری  
قابلیت تعریف مجوز حذف یا ویرایش پیش فاکتور / فاکتور تا زمان مشخص شده  
قابلیت محدود کردن ویرایش پیش فاکتور / فاکتور به کاربران چرخه کاری اعمال شده

قابلیت محدود کردن مشاهده پیش فاکتور/ فاکتور به کاربر ایجاد کننده  
 قابلیت تعریف الزام برای تأیید یا رد فاکتور / پیش فاکتور  
 قابلیت تعریف امضا  
 قابلیت تخصیص شماره یکتا به هر مشتری بعد از تأیید فاکتور/ پیش فاکتور  
 قابلیت مشخص کردن درصد مالیات محاسبه شده برای هر نوع فاکتور / پیش فاکتور  
 قابلیت همسان سازی شماره گذاری انواع فاکتور از مرجع یکسان  
 قابلیت تعریف مجوز برای اعمال تغییرات در مجموع تخفیف یا مالیات فاکتور / پیش فاکتور بصورت دستی  
 قابلیت اضافه کردن فیلد به ردیف های فاکتور  
 قابلیت تعریف فرمول (چهار عمل اصلی) بر اساس فیلد های فاکتور/ پیش فاکتور برای محاسبه تعداد یا مبلغ کل  
 قابلیت تعریف قالب نمایش چاپی فاکتور / پیش فاکتور  
 قابلیت شخصی سازی فاکتور / پیش فاکتور با ایجاد انواع فیلدهای دلخواه  
 قابلیت صدور فاکتور/ پیش فاکتور از روی پیش فاکتور صادر شده  
 قابلیت اطلاع رسانی سیستماتیک تأیید یا رد فاکتور / پیش فاکتور به کاربر ایجاد کننده  
 قابلیت تعریف چرخه کاری متناظر با فاکتور / پیش فاکتور  
 قابلیت تعریف الزام به تأیید مجدد بعد از ویرایش  
 قابلیت گزارش گیری از وضعیت فاکتور / پیش فاکتور  
 قابلیت جستجو میان فاکتور / پیش فاکتور و ایجاد فیلترهای مختلف و ذخیره آنها

## مدیریت خرید

در راستای پوشش روش های متفاوت تأمین کالا و خدمات، انعطاف پذیری در مواجهه با تعداد زیاد تأمین کنندگان و همچنین مدیریت موجودی انبارها، بهره گیری از یک سیستم جامع و مدیریت هزینه های خرید و تدارکات الزامی است. مدیریت خرید نرم افزار پیام گستر، با مکانیزه نمودن عملیات خرید، به منظور برنامه ریزی و سیاست گذاری های آتی در مواجهه با مخاطبان و تأمین کنندگان، دسترسی به اطلاعات و سوابق یکپارچه را تسهیل می نماید. همچنین این ماژول، طراحی انواع فاکتور/ پیش فاکتور خرید را با مشخصات و فرمول محاسباتی متناسب، تسهیل می نماید.

## ویژگی ها

قابلیت صدور پیش فاکتور و فاکتور خرید  
 قابلیت تعریف محصول  
 قابلیت اضافه شدن موجودی انبار بر اساس فاکتورهای خرید تأیید شده  
 قابلیت گروه بندی محصول بصورت درختی و بدون محدودیت در تعداد سطح  
 قابلیت تخصیص خودکار شماره یکتا برای هر پیش فاکتور / فاکتور و تنظیم ایجاد بعد از تأیید  
 قابلیت تعریف شماره دلخواه برای شروع شماره گذاری  
 قابلیت تعریف مجوز حذف یا ویرایش پیش فاکتور/ فاکتور تا زمان مشخص شده  
 قابلیت محدود کردن ویرایش پیش فاکتور/ فاکتور به کاربران چرخه کاری اعمال شده  
 قابلیت محدود کردن مشاهده پیش فاکتور/ فاکتور به کاربر ایجاد کننده

قابلیت تعریف الزام برای تأیید یا رد فاکتور / پیش فاکتور  
قابلیت تعریف امضاء  
قابلیت همسان سازی شماره گذاری انواع فاکتور از مرجع یکسان  
قابلیت اضافه کردن فیلد به ردیف های فاکتور  
قابلیت تعریف فرمول (چهار عمل اصلی) بر اساس فیلد های فاکتور/ پیش فاکتور برای محاسبه تعداد یا مبلغ کل  
قابلیت تعریف قالب نمایش چاپی فاکتور / پیش فاکتور  
قابلیت شخصی سازی فاکتور / پیش فاکتور با ایجاد انواع فیلدهای دلخواه  
قابلیت صدور فاکتور/ پیش فاکتور از روی پیش فاکتور صادر شده  
قابلیت اطلاع رسانی سیستماتیک تأیید یا رد فاکتور / پیش فاکتور به کاربر ایجاد کننده  
قابلیت تعریف چرخه کاری متناظر با فاکتور / پیش فاکتور  
قابلیت تعریف الزام به تأیید مجدد بعد از ویرایش  
قابلیت گزارش گیری از وضعیت فاکتور / پیش فاکتور  
قابلیت جستجو میان فاکتور/ پیش فاکتور و ایجاد فیلترهای مختلف و ذخیره آنها

## مدیریت دریافت و پرداخت

با توجه به ضرورت مکانیزه نمودن ارتباطات مالی و فروش، کنترل وضعیت مالی هر مشتری از حیث بدهکاری، بستانکاری و معوقات پرداختی بصورت غیرمکانیزه پیچیده و زمان بر می باشد. مدیریت دریافت ها و پرداخت های پیام گستر با به حداقل رساندن خطاهای رایج، اطلاعات جامع از چرخه مالی مشتری را فراهم می آورد. همچنین نرم افزار CRM پیام گستر امکان ثبت و مدیریت دریافت های متناظر با هر فروش در سوابق مالی مشتریان و یا پرداخت های متناظر با هر خرید از تأمین کنندگان را ایجاد می نماید.

چرا که پس از هر مرادده مالی با مشتری و یا تأمین کننده، لازم است اطلاعات مربوط به دریافتی ها و یا پرداختی ها تجمیع شود تا دسترس و مدیریت آنها آسان تر شود. از همین طریق امکان ثبت مراددهات مالی به روشهای مختلف از قبیل نقد، چک، وام های بانکی و غیره به منظور دسته بندی بدهکاران و بستانکاران وجود دارد تا با جستجو میان آنها، دریافتی ها و پرداختی های شرکت از قلم نیفتد و حساب های همه ی مخاطبین بصورت شفاف زیر نظر باشند تا برای تسویه آنها در موعد مقرر اقدامات لازم انجام گیرد. همچنین در پرونده هر مخاطب میزان بدهکاری و یا بستانکاری به همراه سابقه تمام پرداختی ها یا دریافتی ها با جزئیات وجود دارد.

## مدیریت لیست قیمت ها

ایجاد سناریوهای قیمت گذاری های متنوع بر اساس شاخص های موردنظر و متناسب با نیاز سازمان، مستلزم وجود لیست های قیمت متفاوت می باشد. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام گستر، با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، با سفارشی سازی لیست قیمت برای نیازهای متعدد هر کسب و کار، ارتباطات معناداری را میان بخش های مختلف سیستم برقرار می نماید و پاسخگویی سریع به نیاز مشتریان را ممکن می سازد. تخصیص قیمت های مختلف متناسب با حجم خرید مشتریان و یا شرایط روز، از ویژگی های منحصر بفرد این ماژول است. در زمان جشنواره ها، خرید های چکی، خرید های نقدی، تخفیف های گروهی و یا برای یک مشتری خاص، شرایط ویژه و متفاوتی برای فروش وجود دارد. اگر برای هر یک از این حالات، کاربران بخواهند بصورت دستی قیمت ها را محاسبه و ارائه کنند، خطای سیستمی و زمان کاربری افزایش چشمگیری خواهد داشت. به همین علت

پیام گستر در محصول مدیریت لیست قیمت ها یا همان برنامه فروش، امکانی را فراهم کرده است تا به ساده ترین شکل ممکن برای هر رویداد یا هر فرد، بر اساس پارامترهای از پیش تعیین شده، کلاس بندی ها و فرمول محاسبه، لیست قیمت متناسب با همان رویداد، فرد یا شرایط پرداخت بصورت خودکار تهیه و ارائه شود.

## ویژگی ها

قابلیت تعریف لیست های قیمت متفاوت برای خرید چکی (مدت دار)، نقدی، نمایندگی و...  
قابلیت انتخاب لیست قیمت دلخواه جهت صدور فاکتور/ پیش فاکتور متناسب با نوع مشتری  
قابلیت تخصیص لیست قیمت مشخص به هر کلاس مشتری  
قابلیت تعریف سیاست گذاری عددی یا درصدی (کاهش یا افزایشی) در هر لیست قیمت  
قابلیت تعریف لیست قیمت برای هر محصول

## **مدیریت فرصت ها**

به جرأت می توان گفت یکی از موارد مهم فروش در هر سازمان، بهره گیری از فرصت های فروش است. اگر از زاویه قیف فروش مرتبط بخواهیم به آن نگاه بیندازیم، در نهایت این فرصت های فروش هستند که پس از الک شدن از هویت ها، مخاطبها و سرخ ها به عنوان اصلی ترین گزینه برای فروش به چشم می خورند. این استفاده از فرصت های فروش است که تفاوت سازمان ها را رقم می زند. همین مدیریت فرصت ها نهایتاً می تواند به تحلیل مدیریت ریسک و یا ماتریس SWOT برای هر شرکت فناور منجر شود. به کمک محصول مدیریت فروش و مشخصاً ماژول مدیریت فرصت های CRM پیام گستر در سازمانها، نه تنها می توان بر تعداد مشتریان افزود بلکه خط سیر مشخصی جهت نظارت بر تیم فروش در اختیار داشت. این لیست فرصت ها کمک خواهد کرد تا مدیریت، تخمین رقم برآورد، پیگیری، تحلیل رقبا، تجزیه و تحلیل فرصت ها به ساده ترین شکل در سریعترین زمان ممکن انجام گیرد. همچنین بدین ترتیب استراتژی فروش را گام به گام تا حصول نتیجه می توان پیگیری کرد و مشکل را به سادگی در هر مرحله پیدا کرد. به همین دلیل است که محصول مدیریت فرصت ها یکی از محوری ترین نیازهای هر سازمان برای افزایش فروش است.

ثبت فرصت ها و بهینه سازی فرایند پیگیری در یک کسب و کار، از مهمترین محورهای مدیریت چرخه فروش می باشد. همچنین دستیابی به اطلاعات فرصت های موجود برای پیش بینی فروش و تدوین برنامه های اجرایی آتی ضرورت دارد. مدیریت فرصت نرم افزار پیام گستر با دستیابی به اطلاعات دقیق و بروز از فرصت ها و ارزیابی میزان پیشرفت آن ها، مهمترین نیازمندی های پیش بینی و تدوین برنامه های اجرایی را فراهم می آورد.

## ویژگی ها

قابلیت ایجاد انواع فرصت  
قابلیت ایجاد انواع فیلدهای مورد نیاز نظیر تاریخ، فایل، لیست، چک باکس، متن، فاکتور و...  
قابلیت فیلترینگ بر اساس فیلدهای تعریف شده در فرصت  
قابلیت تعریف ادمین برای انواع فرصت  
قابلیت تعریف مجوز حذف یا ویرایش فرصت تا زمان مشخص شده  
قابلیت ایجاد دسترسی برای ایجاد و مشاهده فرصت

قابلیت تعریف قالب نمایش بر اساس ورد یا تصویر  
 قابلیت تعریف سطح دسترسی بر روی فیلدهای فرصت از طریق چرخه کاری  
 قابلیت استفاده از فیلدهای تعریف شده در فرصت به عنوان پارامترهای قابل استفاده در ابزار ارتباطی نظیر ایمیل، پیام کوتاه  
 قابلیت درج محصول / خدمت در فرصت با قابلیت ثبت میزان احتمال تحقق فرصت  
 قابلیت ایجاد ارتباط فرصت با کمپین تبلیغاتی مربوطه  
 قابلیت شناسایی منابع فرصت  
 قابلیت مشخص کردن دلایل موفقیت یا شکست هر فرصت  
 قابلیت گزارش گیری از انواع فرصت یا انواع فیلد فرصت  
 قابلیت گزارش گیری از تخمین فروش احتمالی در بازه های مختلف  
 قابلیت تعریف مراحل کاری مختلف برای فرصت ها  
 قابلیت گزارش گیری از میزان پیشرفت فرصت ها در نمودار فونل (قیف)  
 قابلیت استفاده در گزارش های تحلیلی فروش (فونل فروش، بازاریابی)  
 امکان ایجاد فرصت گروهی و تخصیص به کارشناس مورد نظر  
 امکان گزارش گیری بر اساس تاریخ شروع، بسته شدن فرصت، دلیل موفقیت، دلیل شکست و...  
 امکان ارسال مستقیم ایمیل از اطلاعات فرصت برای مشتری مرتبط آن  
 امکان مشخص کردن درصد احتمال موفقیت هر فرصت

## پیام کوتاه

با توجه به اهمیت موفقیت در ارسال پیام کوتاه انبوه، مستلزم دسترسی به اطلاعات صحیح، تولید محتوای سفارشی و ایجاد سوابق ارتباطی متناظر با هر مخاطب می باشد و بدون ابزار کارآمد مستلزم صرف زمان و هزینه بسیار است. ماژول پیام کوتاه هوشمند نرم افزار پیام گستر با ثبت اطلاعات ارتباطی در سوابق مخاطبان، انتخاب اپراتور مورد نیاز و قابلیت انتخاب زمان اجرا و دستیابی به داده مناسب، میزان اثربخشی ارتباطات را افزایش می دهد. همچنین با اجرای طرح های نظرسنجی هوشمند، قرعه کشی ها و مسابقات، در ارتقاء سطح رضایت مشتریان تأثیر بسزایی خواهد داشت. محصول بازاریابی پیامکی پیام گستر به قابلیت دریافت و ارسال انبوه پیامک (SMS) محدود نمی شود. گرچه ویژگی از سال متون شخصی سازی شده با پارامترهای هوشمند در این محصول نیز وجود دارد اما قابلیت منحصر بفرد این محصول یادآوری های انبوه و تعریف پیامک های عملیاتی و یا مناسبتی است. به این صورت که با همگام سازی این محصول با تقویم، در تاریخ های خاص و از پیش تعیین شده، پیامک های مرتبط مناسبتی مثل تولد یا تبریک اعیاد برای هر مخاطب بصورت شخصی سازی شده ارسال خواهد شد. علاوه بر آن پیامک های عملیاتی هر مشتری مثل سر رسید چک و یا عملیات های کلی تر مثل برگزاری جلسات یا کمپین ها نیز در موعد مقرر بصورت خودکار ارسال خواهند شد. همچنین امکان برگزاری مسابقات، نظرسنجی ها و خبرنامه های پیامکی نیز در این محصول وجود دارد.

## ویژگی ها

قابلیت ارسال پیام کوتاه انبوه بدون محدودیت در تعداد  
 قابلیت ارسال پیام کوتاه با قابلیت ارسال به لیست سیاه مخابرات  
 قابلیت ایجاد پیام کوتاه با متن و عنوان سفارشی  
 قابلیت استفاده از فیلدهای موجود در نرم افزار به عنوان پارامتر هوشمند



قابلیت انتخاب متن از روی قالب های پیش فرض  
 قابلیت تعریف زمان بندی و قطعه بندی ارسال برای پیام ها  
 قابلیت ارسال پیام کوتاه به بانک ها، گروه های هدف مختلف، فایل اکسل، درج دستی و...  
 قابلیت ارسال پیام بر اساس فیلترهای دلخواه در موجودیت های مختلف سیستم اعم از فاکتور، فرم، پرداخت و...  
 قابلیت ارسال مجدد پیام کوتاه بر اساس برنامه های تبلیغاتی اجرا شده  
 قابلیت گزارش گیری بر روی اثربخشی، درصد پوشش و درصد موفقیت  
 قابلیت تحلیل نتایج ارسال و ارائه پیشنهاد مقتضی بر اساس درصد دسترسی و درصد پوشش  
 قابلیت ایجاد رویدادهای مختلف بر اساس تاریخ ها و مناسبت های انتخابی  
 قابلیت رصد پیام های ارسالی بر اساس تحویل  
 قابلیت ارسال مجدد پیام کوتاه با توجه به وضعیت تحویل  
 قابلیت نمایش نموداری وضعیت پیام های ارسالی  
 قابلیت نمایش لیست ارسالی و دریافتی  
 قابلیت نمایش گزارشات تحلیلی و لیست به تفکیک مخاطب  
 قابلیت ایجاد گروه هدف از لیست ارسال  
 قابلیت ارسال خبرنامه نسبت به گروه هدف  
 قابلیت اتصال به کمپین های تعریف شده

## ارسال ایمیل هوشمند

موفقیت در ارسال ایمیل انبوه با قابلیت اسپم نشدن و کیفیت مناسب، مستلزم دسترسی به اطلاعات صحیح ارتباطی و ایجاد سوابق ارتباطی متناظر با هر مخاطب بدون ابزار کارآمد مستلزم صرف زمان و هزینه بسیار است. از سوی دیگر، نیز در این مسیر به یک ضرورت بدل شده است. ماژول ایمیل هوشمند نرم افزار CRM پیام گستر، با ثبت سوابق ارتباطی در پروفایل مخاطبان و ارائه بستری جهت ایجاد محتوای سفارشی، ارسال ایمیل را به صورت انبوه با قابلیت انتخاب زمان اجرا فراهم نموده و موجب افزایش میزان اثربخشی ارتباطات می گردد. در ایمیل مارکتینگ پیام گستر، امکان ارسال ایمیل انبوه با قالبهای پیشفرض و از پیش تعیین شده در نظر گرفته شده است. در این سیستم تضمین ورود ایمیل به inbox مخاطبان وجود دارد و هیچ ایمیلی در پوشه spam نخواهد رفت. همچنین گزارش باز شدن ایمیل ها توسط مخاطبان به کاربران نرم افزار ارائه خواهد شد تا بدین وسیله تحلیل رفتار مشتریان نیز صورت گیرد.

## ویژگی ها

قابلیت ارسال ایمیل انبوه بدون محدودیت در تعداد  
 قابلیت ارسال ایمیل انبوه با قابلیت اسپم نشدن  
 قابلیت استفاده از فیلدهای موجود در نرم افزار به عنوان پارامتر هوشمند  
 قابلیت انتخاب متن از روی قالب های پیش فرض  
 قابلیت تعریف زمان بندی و قطعه بندی ارسال برای ایمیل ها  
 قابلیت ارسال از طریق SMTP و پرتال اول  
 قابلیت ایجاد متن ایمیل بصورت Text یا استفاده از ادیتور html جهت تسهیل در طراحی صفحات و استفاده از عکس، لینک و..

قابلیت ارسال ایمیل به بانک ها، گروههای هدف مختلف، فایل اکسل، درج دستی و...  
قابلیت ارسال ایمیل بر اساس فیلترینگ دلخواه در موجودیت های مختلف سیستم اعم از فاکتور، فرم، پرداخت و...  
قابلیت ارسال مجدد ایمیل بر اساس برنامه های تبلیغاتی اجرا شده  
قابلیت اتصال به کمپین های تعریف شده  
قابلیت ایجاد ایمیل با متن و عنوان سفارشی  
قابلیت رصد ایمیل های ارسالی بر اساس "تحویل در "Inbox"، خوانده شده و کلیک شده بر روی متن انتخابی"  
قابلیت ایجاد لینک های سفارشی با قابلیت رصد کلیک بر روی آن ها به تفکیک مخاطبان  
قابلیت نمایش گزارشات تحلیلی و لیست به تفکیک مخاطب  
قابلیت ایجاد گروه هدف از لیست ارسال  
قابلیت ارسال مجدد ایمیل با توجه به وضعیت تحویل  
قابلیت گزارش گیری بر روی اثربخشی، درصد پوشش و درصد موفقیت  
قابلیت تحلیل نتایج ارسال و ارائه پیشنهاد مقتضی بر اساس درصد دسترسی و درصد پوشش  
قابلیت نمایش وضعیت ایمیل های ارسالی بصورت نموداری  
قابلیت ارسال خبرنامه متناظر با گروه هدف  
قابلیت ایجاد رویدادهای مختلف بر اساس تاریخ ها و مناسبت های انتخابی

## ماژول ارتباط با مرکز تماس

مدیریت و کنترل خطوط ارتباطی تلفن در سازمان ها از اهمیت ویژه ای برخوردار است. ارتباط مراکز تماس مختلف مانند voip، سانترال و یا خطوط مستقیم شهری با نرم افزار پیام گستر مزایای بسیاری را برای سازمان به ارمغان می آورد. بر این اساس ماژول ارتباط با دستگاه های CallerID، امکان مشاهده مشخصات تماس گیرنده، دسترسی به اطلاعات و سوابق تماس های ورودی، خروجی و از دست رفته، مسیر گردش تماس ها در داخل سازمان و سایر جزئیات مرتبط با هر تماس را فراهم می نماید. توانایی اتصال به سیستم های سانترال، ویپ و شهری این امکان را به کاربران نرم افزار خواهد داد تا با اطلاع از تمام مشخصات مخاطبانی که تماس گرفته اند، آنها را به عنوان یک پرونده ی جدید با یک هویت مستقل در سیستم ثبت کنند و در ادامه به صورت آنی برای پرونده ی مذکور هر نوع اقدام اعم از ثبت شکایت، ویرایش پرونده، ثبت خرید، فروش، دریافت، پرداخت و یا فعالیت های دیگر انجام گیرد.

### ویژگی ها

قابلیت ثبت خودکار لاگ تماس به محض دریافت تماس توسط نرم افزار  
قابلیت گزارش گیری از مسیر و گردش تماس بین داخلی های متفاوت  
قابلیت تفکیک تماس های دریافتی، خروجی و از دست رفته  
قابلیت مشاهده مشخصات تماس گیرنده در صفحه نمایشگر  
قابلیت دسترسی راحت و مستقیم به پرونده مرتبط با تماس دریافتی  
قابلیت ثبت خودکار تماس های ناشناس در پرونده های مجزا (مخاطبان ناشناس)  
قابلیت نمایش مدت زمان مکالمه  
قابلیت نمایش آخرین داخلی پاسخگو بر روی صفحه نمایشگر

قابلیت نمایش مدت زمان مکالمه هر داخلی و زمان انتظار مخاطب پشت خط  
قابلیت ثبت شرح تماس از صفحه نمایشگر در پرونده مرتبط با آن مخاطب  
قابلیت ایجاد وظیفه یا درخواست مرتبط با مخاطب متناسب با تماس ورودی  
قابلیت ایجاد یادداشت مرتبط با هر تماس بر روی پرونده تماس گیرنده  
قابلیت گزارش گیری از تماس های ورودی و خروجی مرتبط با هر داخلی، کاربر، شرکت، شماره و...  
قابلیت اضافه کردن شماره تماس از پنجره نمایشگر به پرونده های ثبت شده در سیستم ( بروز رسانی اطلاعات تماس پرونده)  
قابلیت نمایش هویت رنگی انتخاب شده برای مشتری در صفحه نمایشگر  
قابلیت نمایش تماس های ورودی بصورت لیست با قابلیت انتخاب تعداد تماس مورد نمایش

## مدیریت کمپین های تبلیغاتی

کمپین های تبلیغاتی با هدف برقراری ارتباط با بازار هدف کسب و کارها و رشد نام تجاری، برنامه ریزی و اجرا می گردد. تهیه محتوای مناسب، انتخاب زمان اجرای کمپین و گزینش بهترین رسانه، مستلزم دستیابی به داده مناسب و استفاده از ابزار کارا می باشد که میزان اثربخشی و بازگشت سرمایه را تحت تأثیر قرار می دهد. استفاده از ماژول مدیریت کمپین های تبلیغاتی نرم افزار پیام گستر برنامه ریزی، اجرا و پایش کمپین های موردنظر را تسهیل کرده و یکپارچگی برنامه های تبلیغاتی را فراهم می آورد.

همچنین فعالیت های تبلیغاتی انجام شده با توجه به هزینه های کمپینهای تبلیغاتی را میتوان مشاهده نمود. با تعریف یک کمپین تبلیغاتی، کلیه فعالیت های مرتبط با آن کمپین و همه ی هزینه های آن وارد سیستم شده و به این ترتیب می توان اثربخشی هر کمپین را ارزیابی کرد. این ابزار کاربردی با ارائه پارامتر **conversion rate** به شرکت ها کمک خواهد کرد تا در نحوه ی تبلیغات خود تجدید نظر و اولویت بندی انجام دهند تا بهترین تبلیغ در تاثیرگذار ترین دسته بندی با کمترین میزان هزینه جهت بالا بردن بهره وری انجام گیرد. علاوه بر اینکه نرخ تبدیل دقیق محاسبه می شود تا برآورد و تحلیل مناسبی انجام گیرد، نحوه ی آشنایی هر مشتری از طریق هر یک از کمپین ها نیز توسط نرم افزار به مدیران مربوطه ارائه می شود و مبلغ فروش بابت هر تبلیغ نیز به دقت محاسبه می شود.

## ویژگی ها

قابلیت بازخورد کمپین های اجرایی بر اساس هزینه های صرف شده و درآمد حاصل شده جهت سیاست گذاری های آتی  
قابلیت اجرا، هزینه اجرا، جامعه هدف، تعداد مخاطبان، فرصت های ایجاد شده، پیش فاکتورها، فاکتورها و قراردادهای  
قابلیت گزارش گیری بر اساس هزینه اجرا، فرصت های ایجاد شده، پیش فاکتور و فاکتورهای مرتبط  
قابلیت اتصال فرصت های نرم افزار به کمپین مربوطه  
قابلیت تعریف زمان و هزینه اجرای برنامه ...  
قابلیت تعریف برنامه های تبلیغاتی سازمان اعم از تبلیغات دیجیتال یا غیر دیجیتال (بیلبورد، رسانه، نمایشگاه ...

## ماژول پیام گستر پرداخت

زمانی که شرکتهای تمایل دارند پس از صدور فاکتور یا پیش فاکتور بلافاصله پرداخت انجام شود، این محصول کاربردی به آنها پیشنهاد می شود. بدین ترتیب پس از فروش محصول، لینک یک درگاه امن در سیستم شاپرک برای مشتری ارسال می شود تا به دور از دغدغه های مربوط به کارت به کارت کردن یا مراجعه به بانک، در لحظه مبلغ را واریز کنند و به صورت آنی پول به حساب

فروشنده منتقل شود. پس از پرداخت نیز تمام اطلاعات پرداخت و فروش بصورت خودکار بر روی نرم افزار پیام گستر وارد می شوند. واضح است که برای یک شرکت پیشرو، روش های سنتی پاسخگو نخواهد بود. ماژول پیام گستر پرداخت، مانند یک درگاه پرداخت اختصاصی برای کاربران بوده که به موجب آن می توان تاریخچه تمامی تراکنش های خود را با آن دریافت نموده و تمامی اطلاعات مربوط به مشتریان را به صورت گروهی و انفرادی مشاهده کرد. از طریق این ماژول کاربران می توانند برای تمامی مشتریان یک لینک اختصاصی ایجاد کنند و توسط ایمیل و پیامک آن را ارسال نمایند. به طوری که با یک کلیک بر روی این لینک، مشتری به صفحه پرداخت منتقل شده و مبلغ از پیش تعیین شده را با اطلاعات کارت بانکی خود می پردازد. سرعت، قدرت و قابلیت همگام سازی با نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری پیام گستر از ویژگی های متمایز کننده این ماژول با دیگر محصولات مشابه در این حوزه است. سرعت، قدرت و قابلیت همگام سازی با نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری پیام گستر از ویژگی های متمایز کننده این ماژول با دیگر محصولات مشابه در این حوزه است.

### ویژگی ها

قابلیت ثبت دریافتی ها از مشتریان در پرونده آنها و توازن وضعیت مالی مشتری  
تعیین زمان منقضی شدن لینک پرداخت توسط کاربر  
مشاهده لیست و تاریخچه تراکنش ها  
امنیت بالا در پرداخت  
مدیریت بستانکاری

به طور مثال، مشتری شما تعدادی سفارش ثبت کرده است که مجموع سفارش وی 2.000.000 تومان شده است. او برای پرداخت این مبلغ تنها اطلاعات کارت بانکی خود را به یاد دارد. در این صورت او نمی تواند به دستگاه های خود پرداز مراجعه کرده و یا از بانک برای انتقال وجه اقدام کند. شما به عنوان شخصی که از پیام گستر پرداخت استفاده می نماید، می توانید یک لینک پرداخت اختصاصی برای این مشتری ایمیل و یا پیامک نموده تا مشتری با کلیک بر روی آن بتواند نسبت به پرداخت خود با کمترین زمان ممکن اقدام کند. همچنین زمان منقضی شدن لینک مورد نظر به درخواست کاربر می باشد.

### **مدیریت انبارداری نرم افزار CRM پیام گستر**

فرآیند خرید و فروش در هر شرکت، زمانی اتفاق خواهد افتاد که یک یا چند انبار برای ورود و خروج کالاها تعریف شود. سیستم انبارداری پیشرفته CRM پیام گستر این امکان را در اختیار کاربران قرار می دهد تا انبارهای متعدد با دسترسی های مختلف تعریف کنند و به هر یک، محصولات خاصی را به صورت تعدادی و یا به صورت سریالی اختصاص دهند. این انبارها به صورت مجزا ولی یکپارچه با سیستم عمل خواهند کرد و کاربر را از آشفتگی های بی حد انبارداری برحذر داشته و او را آسوده می کند. قابلیت تعیین مجوز برای ورود و خروج کالا، تعریف رسید انبار، ثبت خودکار حواله های فروش از دیگر ویژگی های این محصول است.

یکی از جذاب ترین بخش های این سیستم، امکان تایید اصالت کالا توسط پیامک برای خریداران و همچنین مدیریت خودکار زمان آغاز و پایان گارانتی محصولات می باشد. به این ترتیب با قدرتمندترین سیستم انبارداری در ایران علاوه بر هماهنگی بخش های انبار و حسابداری جهت فعالیت دقیق واحدها، سرعت و دقت برای سازمانها برقرار خواهد آمد. سیستم انبارداری پیام گستر، با قابلیت تعریف چندین انبار، به راحتی اطلاعاتی کامل در مورد محصول و موجودی آن در اختیار شما قرار می دهد.

همچنین با ارائه گزارشات مربوطه به کاربران از وضعیت موجودی انبار و فرآیندهای مرتبط با ورود و خروج کالا و تغییرات آن آگاه سازد تا با کسب اطلاعات دقیق و به هنگام جهت تامین کالا، فروش محصولات و کنترل قیمت گذاری آن ها برنامه ریزی نمایند.

## ویژگی ها

سیستم انبارداری بر اساس سریال با امکان تعریف چندین انبار و صدور رسید، بیجک و گزارشات کامل ثبت و شناسایی کالای خریداری شده با امکان اصالت کالا بر اساس شماره سریال دریافتی از طریق پیامک تعیین سطح سفارش جهت کالا در انبارها و هشداردهی و ایجاد فرم سفارش در صورت کاهش موجودی از سطح تعیین شده

## ماژول فرم ساز نرم افزار پیام گستر

فرم ساز در واقع یک پلتفرم برای تبدیل فرم ها و فرآیندهای کاغذی به سیستمی می باشد. انواع فرم ها مثل: فرم های ایزو، شکایات، مرخصی ها، و هر نوع فرم که روندهای اداری شرکت ها استفاده می شوند، از طریق این سیستم به صورت الکترونیکی درآمد و در نرم افزار در گام تعریف شده ی خود، مورد استفاده قرار می گیرند. بدین ترتیب مجموعه Paperless شده و علاوه بر کاهش هزینه ها و منابع و خطاها، به افزایش سرعت و راندمان کاری کمک شایانی می کند. این فرم ها قابلیت ویرایش، پایش و دسته بندی داشته و همواره بایگانی بزرگی از تمام فرم ها برای افراد مختلف در دسترس خواهد بود.

از طریق فرم ساز پیام گستر میتوان فرم های مختلفی با رویکرد داخلی (مانند ماموریت، مرخصی و ...) مرتبط با مشتری (مانند درخواست تغییرات، تغییرات خدمات و ...)، ثبت و گردش اطلاعات مورد نیاز و حفظ یکپارچگی فرآیند اطلاعاتی در سازمان ایجاد کرد و از طریق اتصال به BPMS پیام گستر پیچیده ترین فرآیندها را با هدف ارتباط با سایر سیستم ها و گزارش گیری از گردش اطلاعات دلخواه به راحتی در سازمان خود پیاده سازی نمود.

## ویژگی ها

قابلیت ایجاد و مدیریت انواع فرم های درون سازمانی نظیر مرخصی، مأموریت، اضافه کاری و...  
قابلیت ایجاد و مدیریت انواع فرم های مرتبط با پروژه های اجرایی و مرتبط با مشتری نظیر سفارش، نظرسنجی، رضایت مندی، پشتیبانی، انتقادات، پروفرما و...

قابلیت ایجاد انواع فیله های مورد نیاز نظیر تاریخ، فایل، لیست، چک باکس، متن، فاکتور و...  
قابلیت فیلترینگ بر اساس فیله های تعریف شده در فرم

قابلیت تعریف ادمین برای انواع فرم ها

قابلیت عمومی کردن فرم ( استفاده از فرم در وب سایت مشتری یا لینک مورد نظر)

قابلیت تعریف مجوز حذف یا ویرایش فرم تا زمان مشخص شده

قابلیت ایجاد دسترسی برای ایجاد و مشاهده فرم

قابلیت تعریف قالب نمایش بر اساس ورد یا تصویر

قابلیت ثبت فرم و ایجاد پروفایل متناظر با آن از طریق وب سرویس / سایت

قابلیت ایجاد فرم از طریق ایمیل با امکان شروع یک چرخه کاری

قابلیت ایجاد فرم از طریق پیام کوتاه با امکان شروع یک چرخه کاری  
قابلیت ورود اطلاعات یک فیلد از طریق پیام کوتاه ، ایمیل  
قابلیت تکمیل فرم های ایجاد شده در باشگاه مشتریان  
قابلیت تعریف سطح دسترسی برای نمایش یا عدم نمایش فرم در باشگاه مشتریان  
امکان تعریف سطح دسترسی بر روی فیلدهای فرم از طریق چرخه کاری  
امکان ایجاد فرم های مستقل و بدون ارتباط با پرونده های موجود در سیستم  
امکان استفاده از فیلدهای تعریف شده در فرم به عنوان پارامترهای قابل استفاده در ابزار ارتباطی نظیر ایمیل، پیام کوتاه

### ماژول مدیریت چرخه های کاری نرم افزار پیام گستر

مدیریت چرخه های کاری نرم افزار CRM پیام گستر، ابزاری قدرتمند، جهت طراحی، مدیریت و سیستماتیک نمودن فرآیندهای سازمانی می باشد که با قابلیت گسترش امکانات سیستم بر اساس نیازهای خاص اطلاعاتی سازمان، شخصی سازی نرم افزار و با هدف ارتباط با سایر سیستم ها و گزارش گیری، به صورت پویا فرآیندهای سازمانی را میسر می نماید.

با ابزار مدیریت چرخه های کاری، روند و خروجی کار، آنطور که می خواهید حاصل می شود. مدیریت فرآیندها و سفارشی سازی گردش کار در سازمان از طریق فرم ها صورت می گیرد. ایجاد فرم های سفارشی در راستای پوشش فرآیندهای خاص؛ با رویکرد داخلی (مانند: ماموریت، مرخصی و...) و یا مرتبط با مشتری (درخواست تغییرات، درخواست خدمات و...) و همچنین ثبت و گردش اطلاعات مورد نیاز سازمان و حفظ یکپارچگی فرآیند اطلاعاتی در سازمان، ضرورت دارد.

### ویژگی ها

قابلیت تعریف چرخه های کاری متناسب با هر یک از فرآیندهای مختلف در سازمان  
قابلیت اضافه کردن کارتابل های نامحدود و متناسب با هر یک از فرآیندهای سازمان  
قابلیت ارسال خودکار پیام های سیستمی به کاربر و مشتری در زمان ورود به کارتابل  
قابلیت ایجاد پیگیری بر اساس زمان بندی تعریف شده برای هر کارتابل در سیستم یا از طریق رسانه های ارتباطی  
قابلیت تعریف مسئول هر کارتابل با قابلیت ارجاع کار به کاربر، گروه و یا کاربر انتخابی  
قابلیت تخصیص کار به کارتابل های کاربران موجود با روش های انتخابی متفاوت نظیر صف، کاربران حاضر و...  
قابلیت اعلام زمان پایان کارتابل به کاربر در سیستم یا از طریق رسانه های ارتباطی  
قابلیت اعلام زمان بحرانی تعریف شده در کارتابل به مدیران بالادستی در سیستم یا از طریق رسانه های ارتباطی  
قابلیت تعریف سطح دسترسی در سطح فیلد برای مشاهده، ویرایش و یا عدم نمایش  
قابلیت تعریف الزام به تکمیل، برای فیلدهای دلخواه، در هر کارتابل  
قابلیت تعریف ترتیب انجام کار بر روی نمودار کانبان  
قابلیت ارسال پیام های دلخواه با گذار از هر مرحله از فرآیند کاری به مشتری یا کاربر  
قابلیت تعریف فعالیت تأیید یا رد آیتم  
قابلیت تعریف فعالیت تأیید یا رد حواله  
قابلیت تعریف فعالیت تصمیم

قابلیت تعریف فعالیت تخصیص مقدار  
 قابلیت تعریف فعالیت ارسال پیام کوتاه، ایمیل  
 قابلیت فراخوانی وب سرویس  
 قابلیت تعریف فعالیت انتظار  
 قابلیت تعریف نوع فعالیت  
 قابلیت تعریف فرآیند با استفاده از ابزار طراحی گرافیکی

### ماژول مدیریت قراردادها در نرم افزار پیام گستر

پپیچیدگی های مدیریت قراردادها در هر کسب و کار وابسته به تنوع قراردادها، تعداد آن ها و فرآیندهای متناظر با هر یک می باشد. مدیریت قرارداد های نرم افزار پیام گستر با دسترسی سریع و آسان به اطلاعات قراردادها با دستیابی به انواع قراردادها، دریافت گزارشات تحلیلی روی آیتیم های متناظر هر قرارداد، مدیریت کارای امور مالی، اداری و اطلاعاتی قراردادها و به تبع آن کاهش هزینه ها و خطاها را مسیر می نماید. همچنین پیام گستر با امکانات گسترده و ویژه خود در حوزه اطلاع رسانی و مدیریت یادآوری و ترکیب این امکانات با سیستم مدیریت قراردادها، یادآوری اتمام قرارداد و تمدید را به کاربر اطلاع رسانی می کند. در این بخش امکان ثبت قراردادهای متنوع با مشتریان وجود دارد؛ از قبیل قراردادهای مالی که از جنس اعداد و ارقام و یا قراردادهای حقوقی که از جنس تعهد و ضمانتنامه می باشد، در این بخش مدیریت خواهند شد. خدمات پس از فروش پیام گستر این قابلیت را در اختیار شما می گذارد تا به عنوان یکی از طرفین قرارداد، به الحاقیه ها، ماده ها و متمم های آن دسترسی داشته باشید تا نهایتاً خطای سیستمی کاهش یابد.

### ویژگی ها

قابلیت تعریف انواع قرارداد  
 قابلیت شخصی سازی قراردادها با اضافه کردن فیلدهای دلخواه  
 قابلیت تفکیک جنبه قرارداد به مالی یا حقوقی  
 قابلیت تخصیص خودکار شماره یکتا برای هر قرارداد با امکان تخصیص شماره پس از تأیید  
 قابلیت تعریف شماره دلخواه برای شروع شماره گذاری  
 قابلیت تعریف مجوز حذف یا ویرایش قرارداد تا زمان مشخص شده  
 قابلیت تعریف چرخه کاری متناظر با قرارداد  
 قابلیت محدود کردن ویرایش قرارداد به کاربران چرخه کاری اعمال شده  
 قابلیت محدود کردن مشاهده قرارداد به کاربر ایجاد کننده  
 قابلیت تعریف الزام برای تأیید یا رد قرارداد  
 قابلیت تعریف الزام به تأیید مجدد بعد از ویرایش  
 قابلیت اطلاع رسانی سیستماتیک تأیید قرارداد به کاربر ایجاد کننده  
 قابلیت تعریف امضا  
 قابلیت تخصیص شماره یکتا به هر مشتری بعد از تأیید قرارداد  
 قابلیت گزارش گیری از وضعیت قرارداد

قابلیت جستجو در متن قراردادها و ایجاد فیلترهای مختلف و ذخیره آنها  
 قابلیت تعریف الزام به داشتن نوع قرارداد  
 قابلیت تعریف الزام به تمدید نوع قرارداد  
 قابلیت تعریف قالب نمایش چاپی قرارداد

### ماژول مدیریت درخواست های مشتری پیام گستر

افزایش سرعت و بهبود کیفیت پاسخگویی و یکپارچگی خدمات پشتیبانی از اصلی ترین راهکارهای حفظ و نگهداری مشتریان و افزایش رضایتمندی می باشد. مدیریت درخواست های مشتری (Ticketing) با ایجاد بستر لازم جهت ساماندهی ثبت و ارسال درخواست و همچنین پیگیری سیستماتیک از روند بررسی درخواست ثبت شده، ارتباطات مکانیزه و اثربخش مشتریان با کاربران را فراهم می نماید. این سیستم که از آن به عنوان "بهترین نوع پاسخگویی به مشتریان" نام برده می شود، در اختیار سازمان ها قرار می گیرد تا درخواست های پشتیبانی مشتریان به صورت آنلاین برای واحد امور مشتریان ارسال شود. به کمک سیستم BPMS پس از انجام فرآیندها و رسیدگی های لازم در هر سطح سازمان، این درخواست ها در کمترین زمان ممکن به صورت برخط پاسخ داده می شوند تا رضایت مشتریان در این چرخه به حداکثر خود برسد. همچنین امکان پیگیری این تیکت ها نیز از طریق پنل برای مشتریان وجود دارد.

### ویژگی ها

قابلیت ایجاد کد رهگیری یکتا برای هر درخواست  
 قابلیت ایجاد درخواست بصورت آنلاین یا از طریق ایمیل  
 قابلیت ایجاد درخواست بصورت آنلاین در باشگاه مشتریان  
 قابلیت پاسخ گویی مستقیم به هر درخواست  
 قابلیت نگهداری پاسخ ها بصورت یکپارچه در سابقه هر درخواست  
 قابلیت تعریف چرخه های کاری متناظر با درخواست های متفاوت  
 قابلیت ایجاد فیلهای موردنیاز هر درخواست شخصی سازی (CRM)  
 قابلیت اولویت گذاری بر روی درخواست ها  
 قابلیت تعیین وضعیت اجرای هر درخواست  
 قابلیت نمایش لیست کلیه درخواست ها در باشگاه مشتریان  
 قابلیت ثبت سابقه هر درخواست در پروفایل مربوط به مشتری بصورت خودکار  
 قابلیت تخصیص هر درخواست به کارشناس موردنظر  
 قابلیت انتخاب کارشناس/ دپارتمان دلخواه جهت رسیدگی  
 قابلیت پیوست فایل به درخواست



قابلیت گزارش گیری از انواع درخواست و انواع فیلدهای درخواست  
قابلیت افزودن فیلد جهت درج توضیحات و مشخصات مختلف درخواست

## ماژول ضبط مکالمات نرم افزار پیام گستر

مرکز تماس تلفنی نه تنها برای بازاریابان آنلاین، تلفنی و تمام کسب و کارهایی که تلفن راه اصلی تماس آنها با مشتریان است، بلکه برای هر شرکت که در آن از تلفن استفاده می کند کاربرد دارد. مرکز تماس تلفنی تمامی تماس های ورودی و خروجی را از مشتریان قدیمی تا جدید دریافت و ذخیره می کند. بدین وسیله کاربران و مسئولان قادرند به طور اختصاصی به هر مشتری رسیدگی کنند و تماس های آنها را ثبت و ضبط کنند تا در پیگیری های مشتریان، مورد استفاده قرار دهند. با استفاده از ماژول ضبط مکالمات پیام گستر علاوه بر محیط نرم افزار پیام گستر می توان از سوابق تماسهای پروفایل مشتری به مکالمات ضبط شده دسترسی پیدا نمود.

## امتیاز دهی و کلاس بندی مشتریان نرم افزار پیام گستر

مفهوم اصلی باشگاه وفاداری در واقع هویت دادن به افراد است؛ به نحوی که افراد را با ارائه شماره مشتری و کارتهای عضویت در باشگاه مشتریان عضو از خانواده بزرگ سازمان خود کنید. به این ترتیب مشتریان بر اساس روابط با شرکت، سابقه خریدها و حجم معاملات، دسته بندی شده و امتیازدهی می شوند. این امتیاز دهی به دو مفهوم متفاوت است: اول اینکه با هر خرید یا تراکنش، مقداری امتیاز در حساب کاربری مشتری به نام او ذخیره شده و در فرصت مقتضی جهت بهره مندی از مزایا و تسهیلاتی توسط مشتری استفاده می شود. گونه دوم آن که مشتریان بر حسب پارامترهای مختلف به درجه بندی های A، B یا C تقسیم بندی شده تا با هر درجه متناسب با همان کلاس مشتریان تعامل و رفتار شود. هر دو این امتیاز دهی و سطح بندی ها در باشگاه مشتریان پیام گستر وجود دارد تا نهایتاً با وفادارسازی آنها، این افراد را به عنوان مشتریان دائمی بشناسیم.

شناخت رفتار، توان مالی و پتانسیل فروش به مشتریان یکی از قابلیت های مهم و سود آور نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان پیام گستر است. در سیستم کلاس بندی مشتریان، نرم افزار به صورت خودکار بر اساس پارامترهایی از پیش تعیین شده به مشتریان کلاس یا سطح می دهد. همچنین می توانید بر اساس رفتار مشتریان اقدام به ثبت امتیاز به صورت خودکار نموده و رویدادهایی همچون ثبت نام در باشگاه مشتریان یا خرید محصول امتیازی را برای مشتریان به ارمغان خواهد آورد. در صورت تحقق یک سقف یا پله امتیازی، نرم افزار اقدام به پردازش فرآیند ارائه امتیازات در قالب تخفیف به مشتری نموده و همچنین نرم افزار به صورت خودکار پس از اینکه مشتری به سطوح از پیش تعیین شده برسد اطلاع رسانی های لازم را انجام داده تا مشتری نسبت به خرید بیشتر ترغیب شود.

## ویژگی ها

قابلیت تعریف کلاس های مختلف برای مشتریان بر اساس میزان خرید آنها متناسب با بازه های زمانی انتخابی  
قابلیت اعمال تخفیف های سیستمی بر اساس کلاس هر مشتری در فاکتورهای آتی  
قابلیت استفاده از لیست قیمت های متفاوت، متناسب با کلاس مشتری

قابلیت نمایش کلاس هر مشتری در پروفایل  
 قابلیت جستجو بر اساس کلاس مشتری  
 قابلیت تعریف سیاست گذاری های ارتباطی بر اساس کلاس مشتری

## یکپارچه سازی با سیستم های مالی

محصول یکپارچه ساز نرم افزار CRM پیام گستر، در واقع به همگام سازی بخش های متعدد یک سازمان می پردازد. مخصوصاً در صورتی که به اطلاعات و داده های مالی در بخش فروش نیاز باشد، این بستر می تواند با قابلیت تبادل یک طرفه یا دو طرفه با نرم افزارهای حسابداری ارتباط برقرار کند. یکپارچه سازی نرم افزار CRM با نرم افزارهای مهم حسابداری چون سپیدار، پیوست، تدبیر سرعت انتقال داده ها را افزایش می دهد و موجب جلوگیری از به وجود آمدن خطاهای سهوی می گردد.

بطور مثال برای سیستم مالی سپیدار:

ماژول همگام ساز سپیدار و پیام گستر، یک نرم افزار تکمیلی تولید شده توسط پیام گستر می باشد که سوابق مالی مشتریان را از نرم افزار سپیدار به پیام گستر منتقل نموده و پیش فاکتورها و اطلاعات مشتریان را از پیام گستر به سپیدار منتقل می نماید. با استفاده از نرم افزار همگام ساز امکانات و سناریوهای گسترده ای با توجه به قابلیت های دو سیستم ایجاد می گردد که در حیطه و توانایی هیچ کدام از نرم افزارهای یادشده به تنهایی نمی باشد.

نرم افزار همگام ساز سپیدار و پیام گستر، متأثر از امکانات و توانایی های دو سیستم متفاوت می باشد، سیستم هایی که توسط تیم های متفاوت و برای نیازمندیهای متفاوتی طراحی و ارائه شده اند. در کنار آن هر سیستم براساس مجموعه ای متفاوت از ابزارها و فناوری ها تولید و عرضه شده اند. در طراحی نرم افزار همگام ساز سعی شده است که از تمامی امکانات و قابلیت های موجود بهره برداری شده و همچنین حداکثر اجتناب از مخاطرات ناشی از انتقال اطلاعات بین دو سیستم صورت گیرد.

## ماژول باشگاه مشتریان نرم افزار CRM پیام گستر

باشگاه مشتریان از مؤثرترین روش های افزایش نرخ وفاداری مشتریان است. طراحی فرآیندهای عملیاتی سازمان در باشگاه، بستر لازم برای مدیریت تجربه مشتریان را فراهم می آورد و تحکیم و تقویت فعالیت های بازاریابی را به دنبال دارد. باشگاه مشتریان پیام گستر، با تکیه بر ویژگی های منحصر بفرد این ماژول، پل ارتباطی قوی مخاطب با سازمان، اتصال به سوابق مالی و اطلاعاتی را فراهم می نماید و بهبود روابط با مشتریان را تضمین می کند. سامانه شما به درگاه پرداخت مجهز می شود و مشتریان شما به صورت آنلاین می توانند پرداخت های خود را انجام دهند. همچنین می توانید برای مشتریان خود کارت اختصاصی درست کرده و اطلاعات هویتی آن ها را در مراحل آینده به طور هوشمند و بدون وارد کردن مجدد، انتخاب و استفاده نمایید.

امروزه ساده ترین و کاربردی ترین راه ارتباطی مشتریان با سازمان هایی که ارائه کالا یا خدمات دارند، استفاده از پل ارتباطی در باشگاه مشتریان است. مشتریان از این طریق به صفحه شخصی خود دسترسی خواهند داشت و تمام سوابق خرید و اطلاعات تعاملی خود با شرکت را مشاهده خواهند کرد. به همین صورت امکان ایجاد تیکت (Ticket) یا درخواست برای مشتریان فراهم است تا تیم پشتیبانی شرکت از طریق این کانال در اسرع وقت به درخواست او رسیدگی کرده و پاسخ را ابلاغ کنند. امکان ثبت سفارش و یا پرداخت های مالی نیز از طریق همین پل در دسترس مشتریان است.

## ویژگی ها

قابلیت ایجاد تعداد نامحدود حساب کاربری برای مشتریان شرکت  
 قابلیت دسترسی مشتری به داشبورد خود از طریق اینترنت  
 قابلیت مشاهده فاکتورها، پیش فاکتورها، اسناد در دست بررسی و قراردادهای مربوط به خود  
 قابلیت مشاهده پرداخت های تأیید شده در سیستم  
 قابلیت ایجاد پرداخت جدید بصورت اینترنتی (متصل به درگاه بانکی)، واریز نقدی به حساب و انتقال از طریق کارت  
 قابلیت ثبت درخواست (تیکت) جدید برای واحدهای مختلف سازمان توسط مشتری  
 قابلیت پیگیری درخواست ثبت شده و مشاهده پاسخ های متناظر  
 قابلیت محدود کردن نمایش کلیه امکانات با توجه به نیاز سازمان برای کلیه مشتریان  
 قابلیت مشاهده و ردیابی مراحل مختلف پروژه ها و فرایندهای جاری مرتبط با آن مشتری  
 قابلیت تغییر مشخصات اولیه حساب کاربری توسط آن مشتری  
 قابلیت صدور فاکتور، پیش فاکتورها و قراردادهای توسط هر مشتری بصورت تأیید نشده  
 قابلیت امکان نمایش مانده حساب مشتری  
 قابلیت نمایش موجودی انبار برای مشتریان یا نمایندگان دارای مجوز  
 قابلیت دسترسی مشتری جهت تکمیل فرم های ایجاد شده (رضایت مندی، شکایات و ...) توسط شرکت  
 قابلیت مشاهده سوابق ایجاد شده توسط مشتری در باشگاه

## اپلیکیشن اندروید نرم افزار پیام گستر

سریعترین و کاراترین نوع ارتباط، استفاده از گوشی های همراه است. به همین علت اپلیکیشن اندروید CRM پیام گستر توسعه یافت تا دسترسی به این برنامه سریعتر از قبل با رابط کاربری منحصر بفرد خود، ممکن شود. بدین ترتیب استفاده از امکانات مختلف آن مثل کار تابل ها، وظایف، یادآوری ها، نظرات و ... در هر زمان و هر مکانی تنها از طریق گوشی همراه متصل به اینترنت تسهیل شده است. استفاده از تمام فضای CRM در قالب یک اپلیکیشن برای گوشی های هوشمند اندروید، به عنوان یک ماژول به صورت جداگانه در اختیار کاربران قرار خواهد گرفت.

## ماژول چند زبانه

یکی از موانع پیش روی فعالان اقتصادی کشور که اقدام به تأسیس بنگاههای اقتصادی در دیگر کشورها نموده اند عدم تطابق نیازها و ابزارهای نرم افزاری مورد استفاده و رایج در داخل کشور با نرم افزارهای خارج از کشور می باشد.

این ماژول امکان ترجمه به هر زبانی را برای شما فراهم ساخته و کاربران قادر خواهند بود با زبان مورد نظر خود کار نمایند. به عبارت دیگر این افزونه شما را قادر میسازد که محتوای نرم افزار خود را به زبان های دیگر ترجمه نمایید.

## ماژول رویداد تماس نرم افزار CRM پیام گستر

امروزه ارسال پیام خودکار و سیستمی، قابلیت‌هایی است که شرکت‌ها به سادگی از آن نمی‌گذرند. ارسال پیام‌هایی با مضمون "تمام زمان کاری، قدردانی از خرید یا تماس، اطلاع‌رسانی‌ها و یا تبریک‌های مناسبتی" ابزارهایی هستند که از طریق محصول رویداد تماس در اختیار کاربران قرار می‌گیرد تا مشتری را به خود نزدیکتر کرده و رضایتمندی او حاصل شود. نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام‌گستر با قابلیت برقراری ارتباط با کلیه مراکز تماس VoIP و سانترال قابلیت‌هایی را ارائه می‌دهد که پس از هر تماس دریافتی از طرف مخاطبین، یک پیامک دلخواه مانند تشکر بابت تماس برای ایشان ارسال گردد. همچنین این قابلیت وجود دارد که پس از هر تماس ورودی توسط مشتری یک فرم نظر سنجی بابت تماس در کارتابل اپراتور مربوطه ایجاد شود. در صورت اهمیت تماس‌های ورودی در مجموعه شما این امکان ارزش بالایی را ایجاد می‌نماید.

### داشبورد مرکز تماس نرم‌افزار CRM پیام‌گستر

این محصول، یک پنل مدیریتی است که کاربران به کمک آن می‌توانند در لحظه صحبت‌ها و پیام‌های تلفنی که با مشتریان در حال انجام است را مدیریت کرده و نظارتی جامع با یک دید وسیع نسبت به وضعیت تماس‌های شرکت و ارتباط هر اپراتور تماس حاصل شود. نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) پیام‌گستر با قابلیت برقراری ارتباط با کلیه مراکز تماس اعم از VoIP و سانترال، علاوه بر ایجاد بستر کنترلی جهت افزایش کیفیت پاسخگویی و بررسی نحوه استفاده پرسنل از خطوط تلفن، رسیدگی سریع و مؤثر به درخواست‌های مخاطبان را فراهم می‌آورد. با استفاده از این ماژول می‌توان از محیط نرم‌افزار پیام‌گستر و در سابقه تماس‌های پروفایل مشتری به مکالمات ضبط شده با مشتری دسترسی پیدا کرد. همچنین امکان رصد و مانیتورینگ در لحظه کلیه تماس‌های تلفنی شرکت، کنترل داخلی‌ها و اینکه هر اپراتوری با چه مشتری در حال صحبت است. در سیستم‌های VOIP این امکان وجود دارد که مدیران و کارشناسان، بدون اینکه مشتری متوجه شود، اقدام به شنود مکالمه وی با اپراتور نموده و همچنین به صورت نجوا (whisper) با اپراتور در حال مکالمه صحبت کرده و راهنمایی‌های لازم را به وی اطلاع دهند.

### ماژول فروشگاه آنلاین نرم‌افزار CRM پیام‌گستر

با توجه به افزایش روزافزون سهم تجارت آنلاین از تجارت جهانی، وجود یک فروشگاه آنلاین برای بسیاری از کسب و کارهای امروزی ضروری به نظر می‌رسد. تجارت اول به عنوان وب‌سایت تخصصی در زمینه تجارت بین‌در فضای یک بانک اطلاعاتی شامل بیش از 207.000 کسب و کار فعال در ایران می‌باشد که بستری جهت ایجاد فروشگاه آنلاین برای معرفی محصولات و خدمات در اختیار کسب و کارتان قرار می‌دهد. با اتصال نرم‌افزار CRM پیام‌گستر و فروشگاه آنلاین تجارت اول امکان همگام‌سازی دوطرفه محصولات بین نرم‌افزار و فروشگاه آنلاین، به صورت دستی و خودکار را برای شما فراهم می‌گردد.

پیام‌گستر به تمام شرکت‌ها که محصولی را برای فروش ارائه می‌کنند، قابلیت ویژه‌ای را اختصاص داده است که از طریق فروشگاه تجارت اول بتوانند تمامی محصولات موجود در نرم‌افزار CRM خود را به صورت کاملاً هماهنگ و اصطلاحاً sync شده در یک فروشگاه آنلاین به فروش برسانند. بدین ترتیب دغدغه‌ی بزرگی برای شرکت‌ها مرتفع شده و لازم نیست پس از فروش در فروشگاه آنلاین، اطلاعات محصول را در سیستم حسابداری، انبارداری و نرم‌افزار مدیریتی خود به صورت دستی وارد کنند و تمام اطلاعات به صورت خودکار در CRM پیام‌گستر جاگذاری خواهند شد. به همین علت با حذف فرآیندهای تکراری، سرعت و بهره‌وری در سیستم افزایش خواهد یافت. همچنین یکپارچگی با فروشگاه آنلاین ST.ir1 و یک سال عضویت رایگان بر کارآمدی این ماژول می‌افزاید.

ویژگی‌ها

ساخت درختواره گروه های محصول پیام گستر در فروشگاه آنلاین ارسال و دریافت محصولات و مشخصات تعریف شده از پیام گستر به فروشگاه آنلاین و بلعکس همگام سازی محصولات پیام گستر با فروشگاه آنلاین به صورت خودکار ثبت مشتریان حقیقی و حقوقی فروشگاه آنلاین به عنوان هویت در نرم افزار CRM پیام گستر ثبت فاکتورهای فروشگاه آنلاین در قالب پیش فاکتور در نرم افزار CRM پیام گستر ثبت پرداخت مربوط به فاکتورهای فروشگاه آنلاین در نرم افزار CRM پیام گستر ثبت محصول تعریف شده در فروشگاه آنلاین و درختواره آن در پیام گستر

### ماژول حکم سازمانی نرم افزار CRM پیام گستر

یکی از نقاط قوت نرم افزار پیام گستر پشتیبانی فرآیندهای اتوماسیون اداری در قالب چرخه های کاری می باشد. در همین راستا با بهره گیری از این ماژول امکان تعیین نقش های مختلف سازمانی، ایجاد سمت و دپارتمان و تعیین سطوح دسترسی به هر نقش سازمانی فراهم می شود. در قالب امکانات حکم سازمانی، مدیریت ارجاعات می تواند بر اساس حکم های سازمانی نیز صورت بگیرد.

دسترسی های هر فرد به امور گوناگون در سازمان ها مبتنی بر چند متغیر قابل دسته بندی است. ممکن است این دسترسی ها به صورت فرد به فرد داده شود یا ممکن است این دسترسی ها به صورت تیم به تیم تفویض شود. اما هیچکدام از این دسته بندی ها بصورت کامل در سازمان های بزرگ قابل پیاده سازی نمی باشد چرا که اشکالاتی از قبیل غیر قابل همپوشانی بودن برخی دسترسی ها در واحد ها و افراد وجود دارد. اما راه سومی وجود دارد که محصول حکم های سازمانی پیام گستر آن را ارائه می کند.

با کمک این محصول، دسترسی ها مبتنی بر سمت ها و احکام سازمانی (roll base) داده می شوند چون حتی در تیم ها نیز همه افراد دسترسی های مشابهی با هم ندارند. بدین ترتیب حتی اگر افراد در سمت ها عوض شوند، دسترسی های مربوط به آن سمت بطور کامل در اختیار آنها قرار خواهد گرفت. همچنین در زمانی که فرد مذکور در دسترس نباشد امکان تخصیص جانشین برای آن سمت وجود دارد تا تمام دسترسی ها به فرد دوم منتقل شود و امور مربوطه به بعد موکول نشوند.

### ماژول گزارش ساز پیشرفته

امروزه تهیه گزارشات مختلف و تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده های آماری به دست آمده از مشتریان و پرسنل واحد های مختلف، با توجه به فراوانی داده ها، بدون ابزار های تخصصی مربوطه تقریباً غیر ممکن است.

با این حال کاربری این ابزارهای تخصصی معمولاً دشوار است و سازمان های مختلف برای تهیه گزارشات مد نظر خود متحمل پیچیدگی های زیادی می شوند. اما نرم افزار یکپارچه CRM پیام گستر، به صورتی طراحی شده است که چندین گزارش پیش فرض متنوع را به راحتی در اختیار مدیران بخش های مختلف سازمان قرار می دهد.

همچنین ابزاری تحت عنوان گزارش ساز پیشرفته در نرم افزار CRM تعریف شده که قابلیت ساخت گزارشات سفارشی مورد نظر را به کاربران سیستم می دهد. این ابزار قابلیت ساخت پیچیده ترین تحلیل ها و استخراج مدل های مختلف داده ای را با یک ابزار ساده در نرم افزار فراهم می سازد.

مدیران و کاربران سازمان های مختلف بسته به نیاز خود می توانند گزارشات مد نظر خود را ساخته و از تمامی داده های ورودی نرم افزار به عنوان پارامتری برای گزارش سازی استفاده کنند. این گزارشات ها می تواند مربوط به بحث فروش باشند، مانند فروش

به تفکیک محصول یا مقایسه فروش ماه جاری نسبت به مورد مشابه سال قبل، یا گزارش از دلایل نارضایتی مشتریان و یا حتی عملکرد پرسنل بر اساس شاخص های عملکردی گوناگون. بنابراین تنوع زیادی از مدل های تجزیه و تحلیل قابل استخراج است.

ابزار گزارش ساز پیشرفته پیام گستر، قابلیت ورود منابع خارجی مانند دیتا بیس ها یا ورود فایل های اکسل را برای گزارش گیری از داده های مختلف دارد. در نتیجه کاربران می توانند گزارشاتمی که خودشان ساخته اند را به اشکال گوناگون، مانند نمودارهای متنوع تهیه و ذخیره کنند و بر حسب سطوح دسترسی مختلف به این گزارشات به آنها دسترسی پیدا کنند.